

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan serta hasil analisis yang diperoleh, maka kesimpulan dari penelitian yaitu:

1. Adanya pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai t hitung sebesar 2,301 lebih besar dari t tabel 1,971 dan nilai signifikan 0,022 lebih kecil dari 0,05.
2. Adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai t hitung sebesar 2,728 lebih besar dari t tabel 1,971 dan nilai signifikan 0,007 lebih kecil dari 0,05.
3. Adanya pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai t hitung sebesar 2,448 lebih besar dari t tabel 1,971 dan nilai signifikan 0,015 lebih kecil dari 0,05.
4. Adanya pengaruh secara simultan fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung sebesar 9,538 lebih besar dari F tabel 2,65 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan agar dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Perlu adanya peningkatan fasilitas seperti memasang background yang menarik agar nasabah yang menunggu tidak merasa bosan dan memasang hiasan dinding agar suasana dalam ruangan lebih terasa hidup.

2. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan seperti selalu bersikap sabar dalam mendengarkan keluhan dari nasabah dan memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa membedakan latar belakangnya.
3. Perlu adanya peningkatan kepercayaan melalui sikap jujur dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta meningkatkan kehandalan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah.
4. Perlu adanya peningkatan kepuasan nasabah melalui peningkatan fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah.